

FICHA TÉCNICA

TÍTULO : LA FRACTURA DE UN PACIENTE.

ESPECIALIZACIÓN: mercadeo

PROMOCIÓN : 32

PALABRAS CLAVES: FRACTURA, TERAPIA FISICA, AUDITORIA, PROCESOS.

TEMAS CUBIERTOS: servicio al cliente y calidad en servicios de salud del área de rehabilitación integral.

RESUMEN DEL CASO

Este es el caso de un usuario atendido en rehabilitación por el servicio de fisioterapia por consulta externa de una ips que presta servicios de rehabilitación integral a personas con discapacidad, en donde un día viernes asistió a su terapia como era habitual, termino su terapia y se fue para su casa, posteriormente se comunica con el terapeuta físico que lo atendió asegurándole que él le había ocasionado una fractura en su pierna durante la terapia, desde ahí se inicia el estudio del caso por auditoria médica, calidad, la oficina de atención al usuario de la ips y se descubren muchas cosas interesantes relacionadas inicialmente con servicio al cliente y posteriormente con la calidad en la atención en salud ofrecida al usuario lográndose determinar que la ips cumplió con todos los procedimientos de servicio al cliente y calidad de atención en salud, conociendo finalmente que el usuario quería sacar provecho económico de su fractura.

AUTORES	TELEFONO	E-MAIL
Martha Uliana Cataño B.	3043544976	marthaulianac@yahoo.es

LA FRACTURA DE UN PACIENTE

En una IPS de salud que presta servicios de Rehabilitación Integral para personas que tienen algún tipo de discapacidad sea temporal o permanente se realizan terapias físicas con el objetivo de realizar su rehabilitación integral de manera que puedan volver a sus vidas y retomar sus actividades de la vida diaria sin mayores inconvenientes y de la mejor manera posible.

A continuación expondré el caso sucedido con uno de los usuarios atendidos en la IPS por el Fisioterapeuta en donde tres días posteriores a la terapia el usuario se comunica telefónicamente con el profesional para decirle que él lo había fracturado con la terapia que le hizo en la IPS.

Para facilitar la comprensión y la lectura del caso me permito explicar el procedimiento que se tiene en la IPS para la asignación de citas y posterior a eso como se realizan las atenciones de los usuarios en cada una de las terapias que se dan a los mismos cumpliendo con la normatividad que rigen a las ips de salud y los procedimientos que responden a entornos seguros y atenciones seguras para los pacientes.

Cabe anotar que por cuestiones legales que protegen a los usuarios no se pueden revelar los nombres ni los documentos como la historia clínica y registros donde contiene información clínica del usuario, por ley esta información solo puede ser conocida por el paciente y sus médicos tratantes o profesionales de la

salud que lo atienden y las instituciones que realizamos las atenciones estamos obligados a custodiar y proteger la información con base en la ley. (1995 de 1995).

Todo lo anterior es importante describirlo para demostrar que no solo las instituciones que prestamos servicios de salud debemos cumplir con toda un marco legal que protege a los pacientes, adecuada atención al usuario, la responsabilidad de tener claridad que estamos tratando con vidas humanas y la responsabilidad que esto implica sino también dejar la discusión abierta para la reflexión frente a los deberes que tienen los pacientes frente a su salud, procesos de rehabilitación integral, que las actuaciones que ellos realicen pueden afectar de manera importante su salud y atentar contra la misma, además de evidenciar con este caso como algunos pacientes se aprovechan de estas situaciones para sacar ventajas de tipo económico que para nada muestran una conducta ética y responsable por parte de los usuarios.

PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS

OBJETIVO

Asignar a los usuarios las citas de manera oportuna garantizando el acceso y la continuidad en los procesos de rehabilitación integral.

ALCANCE

Inicia con la solicitud telefónica o personal de una cita por parte del usuario y termina con la orientación y orientación al usuario a través de la asignación de su

cita dando la fecha, hora y lugar de atención, nombre del profesional que realizara la terapia.

El procedimiento de citas anteriormente descrito es el que se hace inicialmente para poder realizar la atención de los usuarios cuando ellos son remitidos por su eps, entidad con la que se tiene convenio y verificar que se cumpla con toda la documentación necesaria para proceder con la atención en salud y los requerimientos legales que deben cumplir las ips que prestan servicios de salud.

Una vez se cumple con el procedimiento de asignación de la cita de los usuarios se procede con la atención específica, en este caso vamos a describir la terapia física.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION EN TERAPIA FISICA

OBJETIVO:

Facilitar la funcionalidad del usuario a través de la terapia física y una rehabilitación integral que permita el logro de los objetivos terapéuticos propuestos por el profesional de salud.

ALCANCE:

Inicia con la ejecución del plan de atención integral por parte del profesional, el desarrollo de las actividades específicas de acuerdo al plan y termina con el desarrollo de habilidades que faciliten la rehabilitación del integral del usuario.

PASO A PASO:

- Para dar inicio a la terapia física el profesional le explica al paciente en lo que consistirá la terapia que le va a realizar desde los objetivos terapéuticos, los ejercicios específicos y/o actividades que se van a ejecutar durante las sesiones de terapias, las posibles complicaciones que pueden derivarse de la atención.
- Procede con la lectura, explicación y firma del consentimiento informado, este documento debe ir a la historia clínica para su custodia y archivo.
- Se da inicio a la terapia.
- Se procede después de la terapia a realizar la evolución de la historia clínica en donde se consigna todo lo realizado al paciente, su evolución, si existieron complicaciones se deben dejar con una descripción detallada, las recomendaciones realizadas al mismo.
- Se envía al usuario a que programe su próxima cita.
- Se da por terminada la atención

Para efectos de poder resaltar lo sucedido y darle vida propia a los personajes daré nombres ficticios, fechas diferentes a las sucedidas, por cuestiones legales no se pueden dar los datos reales. Pero para fines académicos me parece importante poder compartir la experiencia sucedida para que sirva de aprendizaje a

las instituciones que prestan servicios de salud y a los profesionales de la salud de la importancia de cumplir no solo con el marco legal de salud, sino del registro adecuado donde se deje constancia de todo lo realizado a los pacientes, las recomendaciones dadas a los mismos, de esta manera las instituciones y los profesionales de la salud estaremos protegidos de futuras demandas y líos de tipo legal e indemnizaciones de las cuales podemos ser objeto de los pacientes que buscan una ganancia secundaria de tipo económica aprovechándose de su estado de discapacidad o enfermedad, para lograr una indemnización de tipo monetario.

Ahora empezare a relatar lo sucedido con el señor Juan Fractura el día 3 de mayo del 2013, en la IPS de rehabilitación integral la Segura.....

Llega Juan Fractura a la IPS la Segura, se reporta en el módulo de citas en donde informa que tiene terapia física con el fisioterapeuta Julián Ortiz a las 8:00 am, la auxiliar de citas verifica en el sistema la cita del señor y le informa que por favor pase a la sala de espera, se siente y espere que sea llamado por el terapeuta para dar inicio a su atención.

Es importante aclarar que Juan Fractura es un paciente con un trauma raquímedular (se moviliza en silla de ruedas, esta sin movimiento de la cintura para abajo) y practica básquetbol como deporte.

Es llamado por el fisioterapeuta para dar inicio a la terapia física como es lo habitual y de costumbre para dar continuidad al tratamiento que se le realiza en cada una de sus sesiones terapéuticas, le realizan unas movilizaciones de sus

miembros inferiores, se hace descarga de peso en posición bípeda (de pie) en cama a unos 70 grados. Posteriormente se realizan ejercicios para facilitar los traslados de la silla a la camilla. Se hace entrenamiento para fortalecimiento muscular de miembros superiores.

Por último se le hacen las recomendaciones al usuario para el adecuado cuidado de sus piernas durante la práctica de su basquetbol (es de conocimiento previo del fisioterapeuta que el usuario practica ese deporte), aclarándole que como él tiene alterada su sensibilidad es un deporte de un impacto alto y puede lesionarse si no tiene las precauciones necesarias para evitar un golpe, una fractura, una lesión en la piel etc., se le explican todas las posibilidades de lo que puede ocurrir y las complicaciones que esto puede traerle, esta información de manera detallada y clara quedan consignadas en la historia clínica del usuario.

Se da por terminada la sesión terapéutica, el usuario sale de terapia en buenas condiciones generales, movilizándose en su silla de ruedas sin ninguna complicación ni lesión.

Al terminar la terapia siempre se hace firmar al usuario y/o acompañante la asistencia a la terapia en el formato de firmas.

Tres días después el lunes 6 de mayo del 2013 Juan Fractura llama a la IPS La Segura al terapeuta Julián Ortiz en donde le dice que cuando salió el viernes de la terapia a las dos horas tenía dolor e inflamación en la pierna derecha, el terapeuta Julián Ortiz le dice que debe asistir al servicio de urgencias de su EPS para que sea valorado por un médico y determine que es lo que puede estar sucediendo con su pierna a lo cual el señor Juan Fractura le responde al terapeuta, **“no quiero, ni tengo plata para ir, como hacemos ahí”**.

El terapeuta Julián Ortiz le insiste explicándole que debe ir a su eps para que el medico lo valore y una vez sea valorado por su eps, en la ips la segura se le asignara cita con el medico fisiatra.

Esa llamada queda así, el usuario no le da más información al terapeuta, tampoco el usuario se comunica con ningún otro funcionario de la ips la segura para hacer una queja ni reporte de lo sucedido.

al día siguiente, martes 7 de mayo del 2013 llama la mama del señor juan fractura al terapeuta Julián Ortiz para decirle que el señor juan fractura se encuentra en la clínica con una fractura total de su rodilla derecha y que debía responder económicamente por los daños ocasionados, le dijo que lo hacían responsable, por lo tanto debía pagar una indemnización al señor juan fractura.

posterior a la llamada que recibe el terapeuta Julián Ortiz, le comenta de manera verbal lo sucedido a la jefe de la ips la segura e inmediatamente se activa la alerta para estudiar el caso y la manera como la ips va a tratar el tema, se consulta inicialmente con la auditoria medica de la ips en donde se hace la revisión exhaustiva de la historia clínica, se llama al terapeuta para que relate lo sucedido, después de hacer el análisis adecuado de la documentación (historia clínica), la revisión por parte de calidad si se cumplieron con los procedimientos establecidos para la atención de los usuarios se concluye:

AUDITORIA MEDICA: el terapeuta Julián Ortiz cumplió con lo establecido en el sistema de gestión de calidad de la ips para la atención de los usuarios en el área de terapia física, diligencio adecuadamente los formatos como la historia clínica dejando consignado todo lo realizado al usuario durante su terapia además de dejar claro que durante la terapia no se presentó ningún inconveniente y que el usuario queda en buenas condiciones generales y se retira de la terapia en su silla de ruedas de manera independiente, además de las indicaciones y recomendaciones que se le brindaron al usuario para la práctica de basquetbol

deporte que practica e información que es suministrada previamente por el mismo usuario al terapeuta. concluyo que no hay ningún daño que pudo habersele originado al usuario en la terapia física realizada el día 3 de mayo del 2013 como lo sustenta el usuario, no existe un evento adverso, pues la terapia física realizada por el fisioterapeuta Julián Ortiz cumplió con los estándares técnicos y de calidad exigidos por la ips la segura. el usuario no tiene elementos para hacer esas afirmaciones del terapeuta, sugiero se solicite la asesoría del abogado de la póliza de responsabilidad civil del terapeuta para conocer el paso a seguir con el riesgo de una demanda tanto a la ips la segura como al fisioterapeuta Julián Ortiz.

en la ips la segura existe la oficina de atención al usuario en donde los mismos pueden entablar sus quejas, sugerencias, peticiones, solicitudes, derechos de petición, reclamos etc., a través del formato de pqr, en caso de que los usuarios no quieran diligenciarlo un auxiliar recibe de manera personal la solicitud o queja del usuario y la consigna en el formato para posteriormente darle un numero de radicado y en los términos que da la ley darle una respuesta al usuario.

desde la oficina dispuesta para la atención a los usuarios se inició la búsqueda sistemática de las quejas para verificar si había algún registro de la queja del señor Juan Fractura respecto a la supuesto daño que se le hizo durante la terapia del 3 de mayo del 2013. la búsqueda no obtuvo resultados positivos, pues no se encontró ningún registro ni en físico ni en digital del señor Juan Fractura que hablara de lo sucedido.

Se siguen las indicaciones dadas por auditoria médica y se consulta al abogado de la póliza de responsabilidad civil que cubre a la ips la segura y al abogado de la póliza de responsabilidad civil del fisioterapeuta Julián Ortiz, en donde sus conceptos fueron:

ABOGADO DE LA POLIZA DE LA IPS LA SEGURA: una vez estudiada la documentación y los registros de la historia clínica, se procedió con la revisión de la historia clínica por un par (otro fisioterapeuta) del fisioterapeuta Julián Ortiz para determinar si hubo fallas en la atención brindada al señor Juan Fractura durante la terapia física del 3 de mayo del 2013, a lo cual concluyó el fisioterapeuta que hizo la revisión: el terapeuta Julián Ortiz cumplió con las actividades terapéuticas acordes al diagnóstico clínico del señor Juan Fractura con toda la secuencialidad y seguridad que ello implica, además de ser muy enfático en las recomendaciones sobre el cuidado que debe tener el paciente durante la práctica del basquetbol, por el riesgo que implica, riesgos que fueron explicados de manera clara y enumerados uno a uno por el fisioterapeuta Julián Ortiz al usuario, no existe ninguna posibilidad que con los ejercicios realizados durante la terapia al señor Juan Fractura, se haya podido fracturar su pierna derecha como lo asegura el usuario, esta fractura se hizo en otro escenario diferente al de la IPS La Segura y el de terapia.

ABOGADO DEL FISIOTERAPEUTA JULIAN ORTIZ: hace la revisión de toda la documentación y los conceptos emitidos por auditoría médica, el abogado de la póliza de responsabilidad civil de la IPS La Segura y coincide en los conceptos

emitidos, sugiriéndole al terapeuta no realizar ningún pronunciamiento al usuario, en caso de una demanda se responderá en el momento que se entable la misma, explica que el actuó conforme a la ley y además como profesional fisioterapeuta que es cumplió con los estándares de calidad de la IPS La Segura y su atención no generó ningún daño al usuario, la fractura se la realizó en otro lugar haciendo otra actividad que probablemente sea basquetbol y está queriendo aprovechar para sacar una ganancia económica de su situación de discapacidad. en caso de que el

usuario entable una demanda en su contra no tiene elementos de prueba para poder asegurar que la fractura se la hizo en la ips la segura en la terapia física realizada por el, al contrario se nota con las evidencias que existen el interés económico que motiva al usuario para realizar dicha acción legal en contra de él.

Dos meses después de la llamada realizada por el usuario al fisioterapeuta Julián Ortiz el señor Juan Fractura se presenta a la oficina de atención al usuario relatando que el fisioterapeuta Julián Ortiz le hizo una fractura en su rodilla derecha en una terapia (3 de mayo del 2013), que el necesitaba que le ayudaran con dinero, que la ips la segura que haría por el daño ocasionado que debían responder.

Se le informo al usuario el trámite que tienen las solicitudes de los usuarios y posteriormente se le comunicaría dicha respuesta.

Inmediatamente se activa una alerta a la jefatura de la ips la segura, auditoría médica, el área de calidad, los abogados de la póliza de responsabilidad civil de la ips y del fisioterapeuta Julián Ortiz.

Las áreas de auditoría médica, calidad, abogados de las pólizas de responsabilidad civil, se mantienen en los conceptos emitidos anteriormente respecto a esperar la demanda del usuario y generar las acciones de respuestas

a las que haya lugar según sea el caso y las pretensiones del usuario, que ya conocemos son de tipo económico.

El área de auditoría médica construye la respuesta para el usuario de manera técnica, en donde se le informa que la terapia cumplió con todos los requerimientos técnicos, de calidad y seguridad al paciente que hacen parte de los procedimientos de calidad de la ips la segura, motivo por el cual con la terapia física recibida el 3 de mayo del 2013 no existe la posibilidad de haber ocasionado la fractura de su rodilla derecha, información consignada de manera clara en la historia clínica, además de las recomendaciones que el fisioterapeuta le hizo

respecto de los cuidados que debía tener para la práctica de su deporte el basquetbol, riesgos que fueron explicados uno a uno, dentro de ellos está el riesgo de fractura por ser un deporte de alto impacto entre los jugadores. Se le anexan los soportes de historia clínica, concepto del auditor medico a la respuesta de la solicitud que hace el señor Juan Fractura. Se hace entrega personal con la explicación de la respuesta, se le hace firmar el recibido de la misma. El usuario no queda muy satisfecho de la respuesta dada por la IPS La Segura e insiste que el fisioterapeuta Julián Ortiz fue quien le hizo la fractura durante la terapia, que entonces él tomara las acciones legales porque lo estamos obligando.

Cuatro meses después a todos los eventos sucedidos que han sido descritos anteriormente el fisioterapeuta recibe una citación que le hace el usuario a la fiscalía por lesiones personales, el fisioterapeuta se presenta con su abogado a la fiscalía para rendir una versión libre de los hechos y espontánea, el usuario no se presenta en la fiscalía, entonces el fiscal da una nueva fecha para la citación e informa al fisioterapeuta que si el usuario no se presenta a la segunda citación dan por cerrado el caso por lesiones personales.

Nuevamente se recibe citación de la fiscalía para rendir su versión de los hechos, el fisioterapeuta se presenta con el abogado, se rinde la versión de los hechos, se lleva toda la documentación necesaria de soporte para el caso.

Durante todo el proceso el usuario insiste en que no quiere dañarle la tarjeta profesional al fisioterapeuta Julián Ortiz, simplemente quiere que responda con dinero.

Podemos observar en todo el caso como el señor Juan Fractura de manera clara siempre ha mostrado el interés económico frente a la fractura que se realizó y demostramos que la misma no se presentó durante la terapia física realizada el día 3 de mayo del 2013, se evidencian inconsistencias en el relato del señor Juan Fractura ya que no tiene una secuencialidad en los hechos, pues la terapia se

realiza un viernes y el llama el día lunes posterior de haberle hecho la fractura y cuando se le indica que debe asistir a la eps para ser atendido por el medico inmediatamente responde que no quiere y necesita plata, que le respondan con plata por el daño ocasionado, aquí es importante hacerse varios interrogantes como:

1. el usuario si no asiste a su servicio de urgencias como hace para poder asegurar que tiene una fractura?
2. recuerden que les comente al inicio del caso que el usuario tiene un trauma raquimedular, esto hace que este tipo de pacientes tengan alteración de la sensibilidad lo cual hace que no sea tan fácil sentir adecuadamente dolor y temperaturas diferentes, esto es una posible explicación que el usuario pudo haberse fracturado haciendo otra actividad y no darse cuenta por su alteración de la sensibilidad, solo lo evidencio al aparecer signos como inflamación de su rodilla y deformidad de la misma .
3. desde el inicio del caso se expuso que el usuario practicaba deporte que es el basquetbol, este es un deporte de alto impacto lo que puede generar fracturas los pacientes que lo practican.
4. el usuario no se presentó a las citaciones que el mismo entablo por lesiones personales en contra del fisioterapeuta juan Ortiz a la fiscalía, cabe preguntarse porque no lo hizo?
5. las apariciones del usuario han sido en espacios de tiempos muy largos para sus reclamaciones y no han sido consistentes ni secuenciales en espacios de tiempo, supuestamente la fractura se hizo en mayo 3 del 2013, el lapso de tiempo para reclamar han sido dos meses o cuatro meses y siempre que aparece el señor juan fractura es para solicitar ayuda económica.

6. quien es la persona que está asesorando al señor Juan Fractura respecto a solicitar indemnizaciones económicas a la IPS La Segura y al fisioterapeuta Juan Ortiz, pues se evidencia bastante desconocimiento frente a los derechos y deberes de los usuarios por parte del paciente, se observa su único interés económico, no habla de que esa situación se le pueda presentar a otro paciente, que por lo general en salud cuando se comprueban que por parte de un profesional de la salud y/o una entidad de ocasiona un daño a un paciente se busca ir más allá de la sanción económica o de tipo legal, que sea un aprendizaje para evitar que se vuelva a presentar y sean generadores de acciones correctivas y preventivas para que no se vuelvan a presentar y las atenciones en salud sean de carácter totalmente seguras y humanizadas.

Podemos concluir como cobra vital importancia que las instituciones y los profesionales de salud tengan descritos unos procesos y procedimientos claros para las atenciones que se prestan a los mismos desde lo asistencial hasta lo administrativo, que sean pensados en la seguridad de los pacientes, brindándoles una adecuada educación pues ellos son responsables de sus procesos de rehabilitación y son primordiales para el logro de los objetivos propuestos por el equipo de salud que permitan hacer seguimientos y verificaciones que todo se cumpla como debe ser que realizan atenciones a usuarios que puedan derivarse algún daño o lesión que incluso están contemplados dentro de las mismas.

Al presentarse situaciones como las del señor Juan Fractura la única manera de poder hacer un adecuado análisis de la situación y definir si se hizo daño o no con la atención en salud prestada son los registros como la historia clínica, el sistema de información, y los procedimientos del sistema de gestión de calidad de la IPS La Segura.

Pero independiente de todo lo anterior escrito lo que es más importante que cualquier otra cosa es la seguridad de las personas de los pacientes que se

atienden en cualquier institución de salud, por esto es que tanto los profesionales y las instituciones de salud deben trabajar para responder con:

- entornos seguros para los pacientes.
- trato humanizado.
- atenciones médicas y terapéuticas seguras.
- el adecuado cumplimiento de la normatividad que rige las atenciones de salud.
- adecuaciones físicas adecuadas para las atenciones en salud.
- personal administrativo al servicio de los pacientes.
- tener una mirada integral de los pacientes.



Especialización en Mercadeo

ANEXOS

HISTORIA CLÍNICA / EVOLUCIÓN

HOJA # _____

1° APELLIDO	2° APELLIDO
NOMBRES	D.I.
PROGRAMA / ENTIDAD	

EVENTO ADVERSO O INCIDENTES

SEDE	<input type="text"/>	PROGRAMA	<input type="text"/>
	EVENTO ADVERSO	<input type="text"/>	INCIDENTE
FECHA DE REPORTE	<input type="text"/>	FECHA DE SEGUIMIENTO	<input type="text"/>
		FECHA DE CIERRE	<input type="text"/>
REPORTADO POR:	<input type="text"/>		
NOMBRE DE USUARIO	<input type="text"/>	IDENTIFICACION	<input type="text"/>
DIAGNOSTICO	<input type="text"/>		

DESCRIPCION DETALLADA DE LO OCURRIDO (Diligencia el personal asistencial o administrativo que lo identifica)

ESTADO ACTUAL DEL USUARIO : {Diligencia el Medico Especialista o Concepto de EMI}

RECOMENDACIONES MEDICAS

SEGUIMIENTOS : (Registra novedades reportadas)

FECHA:	<input type="text"/>	FIRMA	<input type="text"/>
FECHA:	<input type="text"/>	FIRMA	<input type="text"/>
CIERRE DEL EVENTO			
FECHA:	<input type="text"/>	FIRMA	<input type="text"/>